

# Comunicación y metodología STAR

## Tipos de comunicación

### Comunicación no verbal

- La *comunicación no verbal* es comunicación sin el uso del lenguaje.
- No hay acuerdo sobre la relación entre la comunicación no verbal y la comunicación verbal, pero generalmente se acepta que la comunicación es en gran medida no verbal.
- Por lo tanto, la comunicación no verbal es esencial para crear relaciones exitosas en el lugar de trabajo. Tenga en cuenta que la expresión facial, la postura y el tono de voz ayudan a determinar cómo los demás entienden su mensaje.
- Una consideración importante
  - *Congruencia*: asegúrese de que su postura, expresión facial y tono coincidan con su mensaje verbal. Por ejemplo, si siente entusiasmo, puede expresar su emoción a través de gestos o expresiones faciales.

### Comunicación oral

- La *comunicación oral* es el uso del habla para enviar mensajes
- En un entorno profesional, la mayor parte de la comunicación oral tiene lugar en conversaciones entre uno o más miembros del equipo.
- Por lo tanto, es importante:
  - Escuchar atentamente y confirmar si entendió correctamente a alguien.
  - Hacer preguntas para obtener información y mostrar interés en el trabajo de alguien.
  - Mostrar reconocimiento. Felicitar a los miembros del equipo por sus excelentes ideas o darles las gracias por su ayuda o aporte.

---

### Comunicación escrita

- La *comunicación escrita* es el envío de mensajes por escrito.
- La era digital transformó la forma en que las personas se comunican profesionalmente. La comunicación escrita es ahora el tipo más común de comunicación profesional. Los mensajes de correo electrónico, informes, contratos, sitios web y mensajes instantáneos son todos tipos de comunicación escrita.
- Algunas formas de mejorar su comunicación escrita:
  - Planificar antes de comenzar a escribir. Determinar qué quiere que el lector se lleve del mensaje y tenerlo en cuenta mientras escribe.
  - Ser directo. Escribir el punto clave al principio del documento.
  - Menos es más. El mensaje debe ser claro y contener solo las palabras que sean necesarias.
  - Revisar antes de enviar. Prestar atención al contenido, la gramática y la puntuación.

# Comunicación verbal: realizar presentaciones eficaces

## Realizar presentaciones eficaces

### Proceso de tres pasos

Realizar una presentación se puede plantear como un proceso.

1. Planificación de la presentación
  - Decida cuál es el tema principal y qué quiere decir al respecto.
  - Planifique la presentación haciendo una lista de términos clave.
2. Escritura de la presentación
  - Puede usar un marco de referencia como forma de estructurar la escritura.
3. Establecimiento de una presencia
  - Utilice su personalidad y su lenguaje corporal para conectar con el público.

### Planificación de la presentación

#### Seleccionar un tema

- Si es posible, seleccione un tema que sea interesante tanto para el público como para usted. Será mucho más fácil dar una presentación que el público encuentre interesante.

#### Analizar el público

- Obtenga más información sobre el público al que dará la presentación. Es una buena idea tener información sobre los antecedentes e intereses del público para tener una noción de lo que podrían esperar de la presentación.

### Planificación de la presentación

- Defina el objetivo de la presentación.
  - Escriba el objetivo de la presentación en una frase. El objetivo debe describir exactamente lo que quiere que el público aprenda de la presentación.
  - Utilice la declaración de objetivos como una forma de mantener el enfoque mientras investiga y desarrolla la presentación.
-

# Realizar presentaciones eficaces

## Escritura de la presentación

- Comience con un esquema o marco de referencia
  - Introducción
  - Cuerpo principal
    - » Punto A
    - » Punto B
    - » Punto C
  - Conclusión
  - Preguntas y respuestas (P y R)
- Diga las oraciones en voz alta mientras las escribe.
- Repita las ideas principales.

## Establecimiento de una presencia

- Confirme que todo el equipo necesario funciona. Por ejemplo, laptop, micrófono, proyector, etc.
- Tómese un momento para respirar y moverse por el escenario. Intente acomodarse en una buena posición frente al público.
- Haga contacto visual con el público.
- Preséntese con una voz alta y clara.
- ¡No se olvide de sonreír!

# Método STAR

## Una herramienta para describir y comprender las experiencias profesionales

- **Escenario**
  - Describa la situación en la que se encontraba. Por ejemplo, el segundo día de clase mientras trabajaba en sistemas operativos.
- **Tarea**
  - ¿Hacia qué objetivo trabajaba o qué tarea se le asignó?
- **Acciones**
  - ¿Qué pasos concretos dio o cuál fue su contribución? Concéntrese en su aporte.
- **Resultados**
  - Describa el resultado de sus acciones. ¿Qué pasó?

## Un ejemplo

- **Situación:** como estudiante de AWS, estaba en clase. El instructor nos asignó una tarea.
- **Tarea:** necesitábamos preparar y dar una presentación sobre los conceptos básicos de conmutación, enrutamiento y uso de gateways. Se nos exigía utilizar diapositivas y la presentación debía contener solo información correcta y precisa.
- **Acciones:** en primer lugar, recopilamos información de forma individual. Luego, intercambiamos la información que encontramos. Nuestro siguiente paso fue crear un esquema de la presentación con los términos clave. Luego, nos asignamos los términos clave entre nosotros. Cada uno de nosotros preparó una sección de la presentación, que contenía nuestros respectivos términos clave.
- **Resultados:** la presentación salió bien. Pude describir la información que preparamos. También pude responder algunas preguntas del profesor y del resto de la clase.